

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Memuaskan kebutuhan konsumen adalah keinginan setiap perusahaan. Selain faktor dari kelangsungan hidup produsen, memenuhi kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Konsumen yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari. Hal ini berarti kepuasan merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan proses terbesar dari volume penjualan perusahaan. (C. Mowen, 2000)

Karena pada dasarnya setiap konsumen di dunia berharap ketika dia berbelanja sesuatu, dia bukan hanya mendapatkan produk yang berkualitas tinggi tetapi juga pelayanan yang baik. Pelayanan yang baik ini dapat dibentuk bila customer merasakan sebuah pengalaman berbelanja yang *remarkable* atau bermakna. *Remarkable experience* ini dapat diciptakan bila customer service yang kita miliki sudah mempunyai mended yang baik. (Kotler, 2000)

Menurut Kotler dan Armstrong (2003) kepuasan konsumen adalah sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli. Bila kinerja produk lebih rendah daripada harapan pelanggan, maka pembelinya merasa puas atau amat gembira.

Menurut Zeithaml dan Bitner (2000), definisi kepuasan adalah respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen.

Seiring dengan perkembangan zaman, banyak sekali masyarakat umum yang menggunakan pengobatan moderen untuk menyembuhkan penyakit, seperti penyakit hipertensi. Sedangkan pengobatan yang mengandung bahan kimia akan memberi efek buruk pada organ tubuh lain. Pengobatan herbal masih sangat jarang digunakan, padahal apabila dilihat dari efek samping obat berbahan kimia jauh lebih sedikit efek yang ditimbulkan oleh obat herbal daripada obat kimia.(WHO, 2003)

Selama ini masyarakat kebanyakan menggunakan obat – obatan kimia untuk mengobati hipertensi, salah satunya nivedipin, namun efek samping dari obat-obatan tersebut memang berpengaruh terhadap tubuh terutama ginjal yang akan bekerja keras menyaring zat kimia dalam tubuh yang akan berujung pada kerusakan ginjal. Namun ada beberapa alternatif yang mungkin akan membantu meringankan efek penggunaan obat hipertensi, salah satunya yaitu dengan pengobatan alternatif (obat herbal), yaitu dengan menggunakan ekstrak mengkudu.(WHO, 2003)

Mengkudu (*Morinda citrifolia*) merupakan salah satu tanaman yang banyak tumbuh di Indonesia. Buah mengkudu ini masih belum banyak dimanfaatkan secara maksimal oleh masyarakat sebagai tanaman obat keluarga (Toga). Buah mengkudu telah dilaporkan memiliki banyak manfaat dan efek terapi seperti antioksidan, anti inflamasi, anti histamin, anti jamur, antibiotik, anti kanker, sebagai analgesik dan salah satunya sebagai anti hipertensi (Ayanbule dkk., 2011).

Kandungan bahan aktif scopoletin dalam mengkudu memiliki fungsi untuk menormalkan tekanan darah dengan adanya efek spasmolitik. Efek spasmolitik ditandai dengan terjadi pelebaran pembuluh darah (vasodilatasi) akibat relaksasi otot polos, efek tersebut serupa dengan cara kerja obat anti hipertensi. Efek sebagai anti hipotensi ditunjukkan dengan menghambat inducible nitric oxide synthase (iNOS), yang akan menghambat pembentukan nitric oxide (NO) karena NO memiliki efek vasodilatasi. (Sari, 2015).

Dari hasil penelitian di atas tingginya penderita hipertensi membuat permasalahan yang muncul pada masyarakat (Sri Hidayati, 2018), maka dari itu produk herbal yaitu kopi mengkudu sebagai antihipertensi ini diharapkan

mampu menjadi trobosan pengobatan bagi penderita hipertensi. Selain itu dengan dibuatnya produk kopi akan dapat menarik minat konsumen dan pembeli untuk menjadikan kopi mengkudu sebagai alternatif pengobatan hipertensi. Diharapkan dalam proses mengidentifikasi konsumen yang cenderung memilih kopi mengkudu sebagai alternatif pengobatan hipertensinya mendapat respon yang cukup positif.

1.2. Rumusan Masalah

Bagaimana mengidentifikasi tingkat kepuasan yang di rasakan oleh penderita hipertensi terhadap konsumsi kopi mengkudu?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penyusunan karya tulis ilmiah ini adalah :

Mengetahui tentang “tingkat kepuasan masyarakat mengenai pengobatan hipertensi dengan cara pemberian konsumsi kopi mengkudu” terhadap pasien hipertensi.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Bagi Masyarakat

Manfaat dari penelitian ini yaitu untuk “Identifikasi Tingkat Kepuasan pasien Hipertensi Terhadap Konsumsi Kopi Mengkudu” dan efek yang di rasakan setelah mengkonsumsi kopi dari ekstrak buah mengkudu sendiri. Sehingga pasien mampu menjadikan alternatif pengobatan herbal untuk pengobatan hipertensi.

1.4.2. Bagi Ilmiah

Manfaat yang bisa di dapatkan oleh penulis yaitu bisa membagikan informasi mengenai “Tingkat Kepuasan pasien

Hipertensi Terhadap Konsumsi Kopi Mengkudu” yang nantinya bisa menjadi alternatif yang dapat digunakan dalam pengobatan herbal.

1.4.3. Bagi Pendidikan

Sebagai referensi maupun masukan bagi lembaga pendidikan dalam proses blajar mengajar untuk mengetahui “Tingkat Kepuasan pasien Hipertensi Terhadap Konsumsi Kopi Mengkudu”.

